

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Identifikasi Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Komunikasi Pemasaran	16
2.3 Customer Relationship Marketing (CRM)	20
2.3.1 Relationship Marketing.....	20
2.3.2 Konsep Dasar CRM.....	23
2.3.3 Tujuan CRM	25
2.3.4 Membangun CRM.....	27
2.3.5 Proses CRM (I-D-I-C)	30
2.4 Loyalitas Pelanggan	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Paradigma.....	40
3.2 Tipe Penelitian.....	40
3.3 Metode Penelitian.....	41
3.4 Subyek Penelitian	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Teknis Analisis Data	45
3.7 Teknis Pemeriksaan Keabsahan Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1	Sejarah Singkat PT Astrido Jaya Mobilindo	49
4.1.2	Astrido Toyota Yos Sudarso	51
4.2	Hasil Penelitian.....	54
4.3	Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		79
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran	80
5.2.1	Saran Akademis	80
5.2.2	Saran Praktis	81
DAFTAR PUSTAKA		82



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Astrido 52



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Market Share Nasional.....	4
Tabel 1.2 Market Share DKI Jakarta.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Hasil Wawancara

Surat Keterangan Astrido

Curicullum Vitae



UNIVERSITAS
MERCU BUANA